

3.1.2011

SELVITYS

ESTEETTÖMÄN TIETOYHTEIS- KUNNAN INDIKAATTORIT



SISÄLTÖ

1.	Johdanto	3
2.	Mittariston laadinnan viitekehys	4
3.	Ehdotus mittaristoksi	6
3.1	Telematiikka	7
3.2	Verkko (Internet)	9
3.3	Televisio ja radio	10
3.4	Käyttäjien ja sidosryhmien näkemykset	11
3.5	Mahdollistavat tekijät	14
4.	Liitteet	17
	Liite 1. Työpajoihin osallistuneet ja puhelimitse haastatellut henkilöt	17

1. JOHDANTO

Tässä loppuraportissa esitetään selvityksen toteuttajan ehdotus tietoyhteiskunnan esteettömyyden kehitystä seuraavaksi mittaristoksi. Mittaristo luo perustan esteettömän tietoyhteiskunnan säännölliselle ja systemaattiselle seurannalle.

Suomessa esteettömyyteen liittyvät kysymykset on otettu osaksi tietoyhteiskunta- ja viestintäpolitiikkaa, mikä tarkoittaa sitä, että kaikessa viestintäpolitiikan ja tietoyhteiskunnan päätöksenteossa tulee ottaa huomioon myös esteettömyyskysymykset. Keskeisimmät tietoyhteiskunnan esteettömyyttä koskevat lait, strategiat ja ohjelmat ovat seuraavat:

- EU:n digitaalinen strategia (A Digital Agenda for Europe by 2020, 19.5.2010)
- Kansallinen digitaalinen agenda vuosille 2011-2020
- Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelma (SADe) 2009-2014
- YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksia koskeva yleissopimus
- Suomen vammaispoliittinen ohjelma 2010-2015
- Suomen perustuslaki (731/1999)
- Viestintämarkkinalaki (393/2003)
- Laki televisio- ja radiotoiminnasta (744/1998)
- Laki Yleisradio Oy:stä (1380/1993)
- Laki julkisista hankinnoista (348/2007)
- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987)
- Yhdenvertaisuuslaki (21/2004)
- Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalveluista (133/2010)

Tätä mittaristoselvitystä laadittaessa viimeisteltiin myös liikenne- ja viestintäministeriön johdolla ”Kohti esteetöntä tietoyhteiskuntaa” – toimenpideohjelmaa vuosille 2011-2015. Tässä mittaristoselvityksessä ehdotettu mittaristo ei sinänsä rajoitu toimenpideohjelman sisältöön, mutta ehdotettuja mittareita voidaan harkita käytettäväksi myös toimenpideohjelman toteutumisen seurannassa.

Selvitystyö käynnistettiin dokumenttianalyysillä. Tässä yhteydessä kartoitettiin tietoyhteiskunnan esteettömyyttä koskevia tutkimuksia ja selvityksiä, joiden avulla luotiin myöhemmin tässä raportissa esiteltävä viitekehys mittariston luontiin. Selvitystyön aikana toteutettiin viisi indikaattorityöpajaa, joihin kutsuttiin keskeisiä sidosryhmiä, palvelujen tarjoajia ja muita asiantuntijoita. Työpajat olivat tärkeässä osassa mittariston laatimisessa, sillä käytännössä niissä kerättiin eri tahojen edustajilta näkemyksiä siitä, mitä mittariston tulisi mitata. Järjestetyt indikaattorityöpajat teemotettiin ja järjestettiin seuraavasti:

- Ikäihmiset, 18.11.2010
- Maahanmuuttajat ja muita erityisryhmiä, 18.11.2010
- Vammaisjärjestöt ja muita erityisryhmiä, 22.11.2010
- Palvelun tarjoajat ja muut asiantuntijat, 22.11.2010
- Kokoava työpaja, 29.11.2010

Työpajojen lisäksi toteutettiin täydentäviä puhelinhaastatteluja valikoiduille asiantuntijoille. Tämän jälkeen dokumenttianalyysin, työpajojen ja haastatteluiden pohjalta luotu mittaristoluonnos kierrätettiin sähköisesti työpajoihin osallistuneilla mahdollisia kommentointeja varten. Viimeinen luonnos kierrätettiin vielä valikoiduilla asiantuntijoilla. Työpajakutsut ja haastattelupyynnöt lähetettiin liikenne- ja viestintäministeriön nimille tahoille. Työpajoihin osallistuneet ja haastatellut henkilöt on esitelty liitteessä.

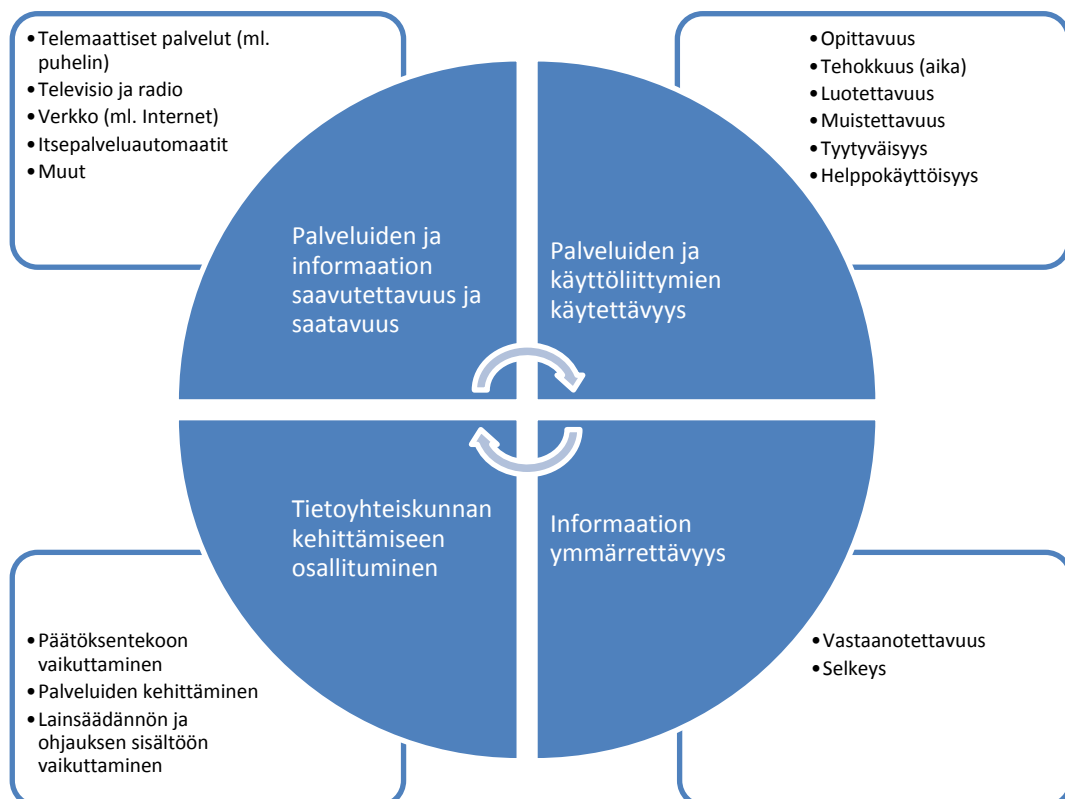
Selvitystyö käynnistyi lokakuun lopussa 2010. Kaikki toimenpiteet toteutettiin lokakuun ja joulukuun välisenä aikana. Hanketta koordinoi tilaajan puolelta neuvotteleva virkamies Aleksandra Partanen. Hankkeen toteutukseen osallistuivat Ramboll Management Consultingin puolelta Manager Risto Karinen, Senior Consultant Mia Toivanen ja Analyyst Jaakko Valkonen.

Alla kappaleessa 2 esitellään mittariston laadinnan viitekehys, jonka jälkeen kappaleessa 3 esitellään ehdotus mittaristoksi.

2. MITTARISTON LAADINNAN VIITEKEHYS

Tietoyhteiskunnan esteettömyyttä voidaan tarkastella tasa-arvon ja syrjinnän kiellon näkökulmasta. Esteettömyysvaade ei koske ainoastaan erityisryhmiä tai tiettyjä väestönosia, vaan esteettömyys koskee kaikkia. *"Esteettömyyden perustana tulisi olla oikeus kommunikatioon, joka sitten toteutuu eri teknologioihin ja niiden kehitysvaiheeseen sopivalla tavalla".*² Esteettömän viestinnän näkökulmasta on keskeistä, että on olemassa useita eri tapoja välittää ja vastaanottaa viestejä, esimerkiksi näön, kuulon tai kosketuksen kautta. Tässä selvityksessä esteettömyys hahmotettiin koostuvan neljästä eri osa-alueesta:

1. Palveluiden ja informaation saavutettavuus ja saatavuus
2. Palveluiden ja käyttöliittymien käytettävyys
3. Informaation ymmärrettävyys
4. Tietoyhteiskunnan kehittämiseen osallistuminen



Kuvio 1. Esteettömän tietoyhteiskunnan osa-alueet

Tietoyhteiskunnan esteettömyyden käsite ei ole täysin yksiselitteinen tai vakiintunut, joten selvitystyön yhteydessä nousi esiin tarve määritellä käsitettä sisällöllisesti toisaalta suhteessa muihin läheisiin käsitteisiin (esim. yllä olevassa kuvassa saavutettavuus ja

² Kempainen, Erkki, "Esteetön tietoyhteiskunta", STAKES, Raportteja 33/ 2008.

saatavuus esteettömyyden alakohtina) ja toisaalta suhteessa eri valtionhallinnon hallinnonaloihin. Erityisesti mikäli esteettömyyttä käsitellään subjektiivisesti yksilön näkökulmasta, on käsitteellä useita rajapintoja valtionhallinnon eri hallinnonalojen kanssa. Kansalaisen näkökulmasta ”katkeamattoman palveluketjun” takaamiseksi yhteiskunnan kaikkien osa-alueiden tulisi olla esteettömiä. Esimerkiksi sekä rakennetun ympäristön että itsepalveluautomaatin esteettömyys voivat olla yhtä tärkeitä katkeamattoman palveluketjun toteutumisessa – pyörätuolilla kulkeva henkilö ei välttämättä pääse esteettömän palvelukokemuksen tarjoavan automaatin luo, mikäli rakennettu ympäristö sen estää. Subjektiivinen kokemus on esteettömyyden näkökulmasta keskeistä, sillä esimerkiksi yleisemmin vaikkapa palvelujärjestelmää tai tietoyhteiskuntaa kuvaavat laadulliset tai määrälliset mittarit eivät helposti kykene kuvaamaan vaikkapa palveluiden riittävyttä tai laatua.

Alla olevassa kuvassa on esitetty keskeiset esteettömän tietoyhteiskunnan rajapinnat.



Kuvio 2. Esteettömän tietoyhteiskunnan rajapintoja

Rakennetun ympäristön ohella erityisesti sosiaali- ja terveyspalvelut liittyvät läheisesti yksilön näkökulmaan esteettömyydestä, esimerkiksi erilaisten tietoyhteiskunnan palveluja mahdollistavien apulaitteiden saatavuuden kautta. Koulutus ja kulttuuri kytkeytyvät esteettömyyteen toisaalta siten, että niitä enenevässä määrin toteutetaan esimerkiksi verkossa sekä siten, että esimerkiksi koulutus luo edellytyksiä tietoyhteiskuntaan osallistumiselle. Liikkuminen ja siihen liittyvien palveluiden käyttöä ovat usealle osa eräänlaista ”arkipäivän tietoyhteiskuntaa”. Viidentenä rajapintana voi pitää yleisesti sitä teknis-taloudellista perusinfrastruktuuria, joka mahdollistaa esimerkiksi esteettömien monikanavaisten palveluiden luomisen eri käyttäjäryhmien ulottuville. Alla esiteltävässä mittaristossa on pyritty huomioimaan näitä eri rajapintojen mukanaan tuomia näkökulmia, mutta niihin ei ole menty kovinkaan syvälle, vaan mittaristossa on pyritty keskittymään niihin sisältöihin, jotka esteettömän tietoyhteiskunnan kannalta ovat erityisen keskeisiä. Käytännössä tähän on pakottanut myös tarve pitää mittareiden määrä hallittavissa olevana.

Rakennettava seurantajärjestelmä tarkastelee esteetöntä tietoyhteiskuntaa kokonaisvaltaisesti ja antaa kattavan yleiskuvan kehityksestä. Ehdotettu mittaristo ei varmasti anna kattavaa kuvaa kaikista esteettömän tietoyhteiskunnan eri osa-aluista. Mittariston tarkoituksena on kuitenkin palvella kansallisen tason seuranta ja sen myötä sekä virkamiehiä että poliittisia päättäjiä. Näin ollen mittaristo ei kuvaa kaikkia yksityiskohtia, jotka vaikkapa yksittäisen erityisryhmän näkökulmasta saattavat olla erityisen relevantteja.

Yleisesti ottaen seurantaindikaattoreiden tulee olla mahdollisimman yksiselitteisiä ja luotettavia sekä säännöllisesti kerättäviä ja kustannustehokkaita. Indikaattoreiden määrä ei myöskään saisi olla liian suuri, sillä tiedon keruu ja analysointi edellyttävät aina myös riittävää resursointia. Mittareiden avulla tulee myös pystyä luomaan tavoite-tasoja eri asioiden suhteen, jotta kehitystä voidaan seurata aikasarjana. Lähtökohtana tässä mittaristoselvityksessä oli myös se, että olemassa olevia tietolähteitä tulee pyrkiä käyttämään tehokkaasti.

Tietoyhteiskunnan esteettömyyttä koskevan mittariston laadinnassa on myös jännitteitä. Ensimmäiseksi, palvelun tarjoajien ja palveluja käyttävien erityisryhmien välillä esiintyy erilaisia näkemyksiä siitä, tulisiko seurata esimerkiksi jollekin erityisryhmälle suunnattua erityispalvelua vai isompia kehityskulkuja. Toiseksi, teknologiat ja kanavat kehittyvät ja muuttuvat nopeasti. Näin ollen kyse on erityisesti kokemuksesta palveluun liittyen – oli se sitten millä teknologialla tai kanavalla tahansa saavutettavissa. Lisäksi palveluja myös automatisoidaan, mikä tarkoittaa sitä, että myös palveluiden tarve ja sisällöt muuttuvat. Kolmanneksi, normiohjaus ja säätely kehittyvät myös jatkuvasti. Näin ollen mittaristo voi sekä tukea esimerkiksi lainsäädännön toteutumista että seurata kehitystä, joka voi jossain myöhemmässä vaiheessa olla normiohjauksen sisältöä. Neljänneksi, olemassa olevien mittareiden hyödyntämisen lisäksi nousee helposti esiin myös tarpeita kehittää olemassa olevia tietolähteitä ja eri toimijoiden mittaamisen kohteita. Viidenneksi, julkiset hankinnat ovat keskeinen väline, jonka avulla esteettömyys voi tulla paremmin huomioon otetuksi, mutta sen mittaamiseen ja systemaattiseen seurantaan ei ole kovinkaan yksinkertaista kehittää operationalisoitavissa olevaa keinoa.

3. EHDOTUS MITTARISTOKSI

Selvityksen toteuttajan ehdotus mittaristoksi sisältää mittauksen kohteen ja mittaustavan suhteen erityyppisiä mittareita. Ehdotettu mittaristo koostuu ensinnäkin sekä laadullisista että määrällisistä mittareista. Esteettömän tietoyhteiskunnan viitekehyksen mukaisista osa-alueista saatavuutta ja saavutettavuutta mitataan pääasiassa eri teknologioita ja kanavia koskevilla mittareilla. Näillä mittareilla mitataan esimerkiksi eri palveluiden monikanavaista saatavuutta ja saavutettavuutta. Palveluiden käytettävyyttä ja ymmärrettävyyttä puolestaan mitataan eri käyttäjäryhmiä, sidosryhmiä ja asiantuntijoita osallistavilla menetelmillä.

Valtaosaa esitetyille mittareille määritetyistä tietolähteistä ei ole vielä olemassa. Esitys sisältääkin ehdotuksen tiedon hankinnan tavaksi.

Esitetyt mittarit ovat yhteen vedettyinä seuraavat:

1. 112-tekstiviestipalvelun olemassaolo (kyllä/ei). Jatkossa 112-tekstiviestipalvelun käyttömäärä / vuosi
2. Alueellisten hätätekstiviestipalvelujen käyttömäärä / vuosi

3. Tekstipuheluiden (myös ip-pohjaisten puheluiden) välityspalvelun 24/7 saatavuus ja toimivuus
4. Videoetätulkkauksen 24/7 – saatavuus ja toimivuus
5. Keskeisten (julkisten) verkkosivujen esteettömyys
6. Osuus yli 65 -vuotiaista, jotka ovat käyttäneet Internetiä viimeisen 3 kk aikana
7. Suomen- ja ruotsinkielisen tekstityksen kattavuus
8. Äänitekstityksen kattavuus
9. Kuvailutulkkauksen kattavuus
10. Selkokielisten uutisten lähetysten määrä televisiossa / viikko
11. Käyttäjien arvio palveluiden esteettömyydestä (palvelut, ohjeistus, hinnoittelu, asiakastuki, muu käyttäjätuki)
12. Sidosryhmien (palveluiden tarjoajat ja järjestöt) arvio tietoyhteiskunnan esteettömyydestä (palveluiden arviointi, kokonaisuuden arviointi)
13. Sidosryhmien arvio osallistumisesta ja vaikuttamisesta esteettömän tietoyhteiskunnan kehittämiseen
14. Kotitalousasiakkaiden laajakaistaliittymien määrä
15. Prosenttiosuus kaikista laajakaistaliittymistä yhteysnopeudeltaan 1 Mbit/s tai sitä nopeampia
16. Yhteysnopeudeltaan 1 Mbit/s olevan kiinteän, langattoman ja mobiilin laajakaistaliittymän kuukausimaksu
17. Laajakaistan levinneisyys yli 65 vuotiaiden keskuudessa verrattuna koko väestöön
18. Suurimpien laajakaistapalveluja tarjoavien teleyritysten keskimääräinen asiakaspalvelun vastausaika
19. Matkaviestinpalvelua tarjoavien teleyritysten keskimääräinen asiakaspalvelun vastausaika

Alla on esitelty selvityksen toteuttajan ehdotus mittaristosta jaoteltuna seuraavasti:

1. Telematiikka
2. Verkko (Internet)
3. Televisio ja radio
4. Käyttäjien ja sidostyhmiä näkemykset tietoyhteiskunnan esteettömyydestä ja mahdollisuuksista osallistua ja vaikuttaa
5. Mahdollistavat tekijät: laajakaistaliittymät ja matkaviestinpalvelut

3.1 Telematiikka

Koko Suomen kattavaa 112-tekstiviestipalvelua ei ole vielä olemassa. Palvelua ollaan kehittämässä ja sen pitäisi tulla käyttöön tulevaisuudessa. Käyttöönoton jälkeen sen käyttömääriä tulee seurata. Tekstiviestipalvelun luominen on kokonaisuudessaan keskeinen palvelu ja täten tärkeä mittaamisen kohde.

Esteettömyyden osa-alue	Mittari	Perustelut	Tietolähde	Erityishuomiot
Palveluiden ja informaation saavutettavuus ja saatavuus	112-tekstiviestipalvelun olemassaolo (kyllä/ei) Jatkossa: 112-tekstiviestipalvelun käyttömäärä / vuosi (jatkossa)	Kansalaisille keskeinen palvelu	Hätäkeskuslaitos	Kehitystyö käynnissä.

Koko Suomen kattavan 112-tekstiviestipalvelun kehittämistyön aikana tulee mitata sitä korvaavien alueellisten hätätekstiviestipalveluiden käyttömääriä.

Esteettömyyden osa-alue	Mittari	Perustelut	Tietolähde	Erityishuomiot
Palveluiden ja informaation saavutettavuus ja saatavuus	Alueellisten hätätekstiviestipalvelujen käyttömäärä / vuosi (15kpl)	Kansalaisille keskeinen palvelu	Hätäkeskuslaitos/ hätäkeskus-alueet	Tekstiviesteillä tulleiden hätäilmoitusten määrä on mahdollista saada erikseen kysymällä jokaiselta hätäkeskukelta. Lukema perustuu päivystäjien merkintöihin.

Tekstipuheluiden (myös ip-pohjaisten puheluiden) välityspalveluiden jatkuva saatavuus ja toimivuus on keskeinen kommunikaatiopalvelu. Tätä tulisi seurata palvelun seuranta- ja kehittämisryhmän / yhteistyöryhmän tietojen avulla. Tämän mittarin osalta on syytä vielä tarkemmin tarkastella seuranta- ja kehittämisryhmän / yhteistyöryhmän tietojen sisältöjä ja muotoja. Yksi vaihtoehto on kerätä ryhmän näkemykset ja palvelua koskevat tiedot myöhemmin alla esiteltävän sidosryhmäkyselyn yhteydessä.

Esteettömyyden osa-alue	Mittari	Perustelut	Tietolähde	Erityishuomiot
Palveluiden ja informaation saavutettavuus ja saatavuus	Tekstipuheluiden (myös ip-pohjaisten puheluiden) välityspalvelun 24/7 saatavuus ja toimivuus	Erityisryhmille keskeinen kommunikaatio-palvelu	Palvelun seuranta- ja kehittämisryhmä / yhteistyöryhmä (mittaria tarkennettava ryhmän kanssa)	Ei lainsäädännöllistä asemaa tai vakiintunutta rahoitusta, RAY keskeinen rahoittaja IP-pohjainen tekstipuhelu edellyttää ohjelman lataamista

Yllä olevan mittarin tavoin videoetätulkkaus on keskeinen kommunikaatiopalvelu ja sen ympärivuorokautisen saatavuuden mittaaminen on keskeistä. Palvelu ei ole vielä vakiintuneessa muodossa olemassa, joten tämän mittarin osalta on syytä vielä tarkemmin tarkastella mahdollisesti perustettavan seuranta- ja kehittämisryhmän / yhteistyöryhmän tietojen sisältöjä ja muotoja. Yksi vaihtoehto on kerätä ryhmän näkemykset ja palvelua koskevat tiedot myöhemmin alla esiteltävän sidosryhmäkyselyn yhteydessä.

Esteettömyyden osa-alue	Mittari	Perustelut	Tietolähde	Erityishuomiot
Palveluiden ja informaation saavutettavuus ja saatavuus	Videoetätulkkauksen 24/7 – saatavuus ja toimivuus	Erityisryhmille keskeinen kommunikaatio-palvelu	Palvelun seuranta- ja kehittämisryhmä / yhteistyöryhmä (mittaria tarkennettava ryhmän kanssa)	Osana tulkkauspalvelulakia Tulkkipalvelun järjestämis- ja rahoitusvastuu KELA:lle Kehittämistyö käynnissä; alkuun ei ympärivuorokautinen, palvelua kehitetty projektirahoituksella

3.2 Verkko (Internet)

Toimijoiden verkkosivut ovat keskeisiä tiedonjako- ja palvelukanavia, joiden tulisi olla esteettömiä. Tätä varten keskeisimpien – erityisesti julkisten - verkkosivujen esteettömyyttä tulisi mitata asiantuntijapaneelin avulla.

Esteettömyyden osa-alue	Mittari	Perustelut	Tietolähde	Erityishuomiot
Saavutettavuus, saatavuus, käytettävyys, ymmärrettävyys	Keskeisten (julkisten) verkkosivujen esteettömyys	Verkkosivut keskeinen tiedonjako- ja palvelukanava	Asiantuntijapaneelin arvio erillistutkimuksena (Paneelia ei ole olemassa; suositellaan toteutettavaksi.)	Toteutus ministeriöiden välisenä yhteistyönä

Arvioinnin tekisivät erillisenä toimeksiantona erikseen nimetyt asiantuntijat. Arviointityössä voitaisiin hyödyntää erilaisia standardeja kuten kansainvälistä WCAG 2.0 – standardia ja kotimaista SFS-käytettävyysstandardia. Asiantuntija-arvioinnin kohteena olisivat ainakin keskeisimmät julkisen sektorin toimijoiden verkkosivustot: ministeriöt, KELA, VERO, MOL, VR, Suomi.fi, Maahanmuuttajavirasto, kuuden isoimman kunnan sosiaali- ja terveystalvet, YLE ja Itella. Verkkosivujen esteettömyyden seurantaa ja arviointia voidaan tarvittaessa laajentaa kattamaan keskeisimmät kaupalliset palveluntarjoajat (esimerkiksi MTV3 ja Nelonen).

Arviointi toteutettaisiin esimerkiksi kahden vuoden välein ja siinä kiinnitettäisiin huomiota käytettävyteen, ymmärrettävyyteen, selkokieliisyyteen ja monikieliisyyteen (eri kielten näkyvyys, kielen selkeys ja erikielisen tarjonnan eheys). Tämän asiantuntija-arvioinnin pohjalta voitaisiin rakentaa myös toimijoille ”esteettömyyssertifikaatti” jonka avulla saataisiin – erityisesti kaupallisille - toimijoille positiivinen kannustin edistää esteetöntä tietoyhteiskuntaa.

Mittarina yllä esitetty voitaisiin pukea muotoon: Arvioiduista verkkosivuista x % on WCAG – kategoriassa AAA, y % kategoriassa AA, z % kategoriassa A ja n % ei yllä näihin kategorioihin.

Sähköisten palvelujen yleistessä verkosta on tullut keskeinen palvelukanava, mikä on osin muun muassa ikäihmisille haasteellista. Ikäihmisten Internetin käyttöä mitataan Tilastokeskuksen tuottamien tilastojen avulla, joten sen seuranta tässä yhteydessä olisi hyvin toteutettavissa. Tosin tilastointi ei ulotu alati kasvaviin vanhimpiin ikäluokkiin, mikä on selvä puute mittariston näkökulmasta.

Esteettömyyden osa-alue	Mittari	Perustelut	Tietolähde	Erityishuomiot
Palveluiden ja informaation saatavuus	Osuus yli 65 -vuotiaista, jotka ovat käyttäneet Internetiä viimeisen 3 kk aikana	Sähköisten palvelujen yleistyessä Internet on keskeinen palvelukanava	Tilastokeskus; tieto- ja viestintätekniikan käyttö (toteutus vuosittain)	Tilastokeskus ei tilastoi yli 74-vuotiaiden käyttöä. Nykyistä tilastointia tulisi kehittää siten, että vanhemmat ikäluokat tulisivat mukaan. Mahdollista seurata "eläkeläisten" käytötottumuksia Mahdollista tiukentaa kriteeriä esim. "päivittäin tai lähes päivittäin"

3.3 Televisio ja radio

Suomen virallisilla kielillä toteutetun tekstityksen saaminen samoilla kielillä lähetettyihin televisiolähetyksiin on tärkeää erityisesti kuuroille, mutta myös muille käyttäjärhyille. Tällä hetkellä ainoastaan YLE:llä on tekstitysvelvoite. Heinäkuussa 2011 voimaan tuleva lainsäädännön uudistus tulee ulottamaan velvoitteen myös kaupallisille kanaville, joskin tämä tarkoittaa käytännössä vain kahta suurinta kaupallista kanavaa ³.

Mittarin mukainen tieto kerättäisiin sidosryhmille suunnatun kyselyn yhteydessä.

Esteettömyyden osa-alue	Mittari	Perustelut	Tietolähde	Erityishuomiot
Palveluiden ja informaation saavutettavuus ja saatavuus	Suomen- ja ruotsinkielisen tekstityksen kattavuus (Yleisradio) - osuus kaikista ohjelmista - osuus ohjelmaryhmittäin	Erityisryhmälle keskeinen kommunikaatiopalvelu	YLE ja kaupalliset toimijat/ sidosryhmä-kyselyn yhteydessä (Kyselyä ei ole olemassa; suositellaan toteuttettavaksi.)	Kaupallisilla toimijoilla ei ole vielä velvoitetta. Tulevassa uudessa radiolaissa myös kaupallisilla kanavilla on velvoite (heinäkuussa 2011). Tätä mittaria tulee tarvittaessa täsmentää annettavan lain ja asetusten mukaan.

Äänitekstityksen kattavuus keskeinen palvelu niille ryhmille, joille tekstityksen seuraaminen on vaikeaa tai mahdotonta. Suomessa kaupallisilla palveluntarjoajilla ei ole vielä velvoitetta tuottaa äänitulkkausta, mutta heinäkuussa 2011 uudistuva lainsäädäntö tulee ulottamaan myös tämän velvoitteen niihin. Mittarin mukainen tieto kerättäisiin sidosryhmille suunnatun kyselyn yhteydessä.

Esteettömyyden osa-alue	Mittari	Perustelut	Tietolähde	Erityishuomiot
Palveluiden ja informaation saavutettavuus ja saatavuus	Äänitekstityksen kattavuus (Yleisradio) - osuus suoris-	Erityisryhmälle keskeinen kommunikaatiopalvelu	YLE ja kaupalliset toimijat/ sidosryhmä-kyselyn yhteydessä	Kaupallisilla toimijoilla ei ole vielä velvoitetta.

³ 07/2011 voimaan tuleva laki: Ääni- ja tekstityspalvelu on liitettävä myös valtakunnallisen ohjelmistoluvan nojalla lähetettäviin yleisen edun mukaisiin ohjelmistoihin siten kuin siitä tarkemmin valtioneuvoston asetuksella säädetään.

	ta lähetyksistä - osuus valmiista tallenteista		(Kyselyä ei ole olemassa; suositellaan toteuttettavaksi.)	Tulevassa uudessa radiolaissa myös kaupallisilla kanavilla on velvoite (heinäkuussa 2011). Tätä mittaria tulee tarvittaessa täsmentää annettavan lain ja asetusten mukaan.
--	---	--	---	--

Yllä olevien tavoin myös kuvailutulkkauksen kattavuutta tulisi seurata. Suomessa kaupallisilla palveluntarjoajilla ei ole velvoitetta tuottaa äänitulkkausta. Mittarin mukainen tieto kerättäisiin sidosryhmille suunnatun kyselyn yhteydessä.

Esteettömyyden osa-alue	Mittari	Perustelut	Tietolähde	Erityishuomiot
Palveluiden ja informaation saavutettavuus ja saatavuus	Kuvailutulkkausten kattavuus (Yleisradio) - osuus kaikista ohjelmista	Erityisryhmälle keskeinen kommunikaatiopalvelu	YLE / sidosryhmä-kyselyn yhteydessä (Kyselyä ei ole olemassa; suositellaan toteuttettavaksi.)	Kaupallisilla toimijoilla ei velvoitetta – tulisiko niiden kehitystä silti seurata?

Selkokielliset uutiset ovat tärkeä palvelu usealle erityisryhmälle. Tällä hetkellä selkokielliset uutiset ovat vain radiossa, mutta niitä on suunniteltu myös televisioon. Mittarin mukainen tieto kerättäisiin sidosryhmille suunnatun kyselyn yhteydessä.

Esteettömyyden osa-alue	Mittari	Perustelut	Tietolähde	Erityishuomiot
Palveluiden ja informaation saavutettavuus ja saatavuus	Selkokiellisten uutisten lähetysten määrä televisiossa / viikko	Useille eri erityisryhmille kohdistettu palvelu	YLE / sidosryhmä-kyselyn yhteydessä (Kyselyä ei ole olemassa; suositellaan toteuttettavaksi.)	Selkokielliset uutiset nykyiseltään vain radiossa.

3.4 Käyttäjien ja sidosryhmien näkemykset

Palveluiden esteettömyyttä mitattaessa käyttäjäkokemus on keskeinen mittari - luonnollisesti erityisesti käytettävyyden näkökulmasta. Mittari toteutetaan käyttäjäbarometrin avulla. Vaihtoehtoisesti barometrin tilalta voisi harkita käytettäväksi erityistä käyttäjäpaneelia

Esteettömyyden osa-alue	Mittari	Perustelut	Tietolähde	Erityishuomiot
Saavutettavuus, saatavuus, käytettävyys ja ymmärrettävyys	Käyttäjien arvio palveluiden esteettömyydestä (palvelut, ohjeistus, hinnoittelu, asiakastuki, muu käyttäjätuki)	Käyttäjäkokemus on keskeinen esteettömyyden määrittäjä	Käyttäjäbarometri ja/tai käyttäjäpaneeli (Barometriä ja paneelia ei ole olemassa; suositellaan toteutettavaksi.)	Toteutus ministeriöiden välisenä yhteistyönä

Käyttäjien arvio tuotetaan keskeisimpien palveluiden esteettömyydestä ja soveltuvien laitteiden saatavuudesta (huomioiden kaikki esteettömyyden osa-alueet: saavutettavuus ja saatavuus, käytettävyys ja ymmärrettävyys). Arviossa mitataan myös käyttäjien tyytyväisyyttä palveluiden esteettömyyteen, ohjeistukseen, hintoihin, asiakastukeen ja muuhun käyttäjätukeen. Käyttäjien arvio voitaisiin toteuttaa esimerkiksi ministeriöiden välisenä yhteistyönä. Käyttäjäravio kohdistuisi seuraaviin kokonaisuuksiin:

Televisio- ja radio

- Tyytyväisyys nettiradioiden ja netti-TV/IP-TV:n esteettömyyteen (ml. toimivuuteen ja tekniseen käytettävyyteen), tyytyväisyys suomen- ja ruotsinkielisen tekstityksen, äänitekstityksen ja kuvailutulkkauksen määrään ja laatuun, tyytyväisyys vieraskielisten ja selkokielisten uutisten määrään ja laatuun, tyytyväisyys viittomakielellä tuotetun ohjelmiston määrään ja laatuun, tyytyväisyys viittomakielelle käännetyn ohjelmiston määrään ja laatuun, tyytyväisyys vähemmistökielillä lähetettyjen ohjelmien määrään.
- Tyytyväisyys palveluntarjoajien (keskeiset media- ja viestintätoimijat) palvelujen ohjeistuksen ymmärrettävyyteen ja monikielisyyteen (ml. viralliset kielet), hintoihin ja asiakastuen monikanavaisuuteen sekä muuhun käyttäjätukeen.

Telematiikka

- Tyytyväisyys palveluntarjoajien (keskeiset teleoperaattorit) palveluiden esteettömyyteen ja palveluiden ohjeistuksen ymmärrettävyyteen ja monikielisyyteen (ml. viralliset kielet), hintoihin ja asiakastuen monikanavaisuuteen sekä muuhun käyttäjätukeen.
- Tyytyväisyys erityispalveluihin (ml. videoetätulkkaus, tekstipuhelut).

Verkko

- Tyytyväisyys keskeisten (julkisten) verkkosivujen esteettömyyteen.
- Tyytyväisyys palveluntarjoajien (keskeiset verkko-operaattorit) palveluiden esteettömyyteen ja palvelujen ohjeistuksen ymmärrettävyyteen ja monikielisyyteen (ml. viralliset kielet), hintoihin ja asiakastuen monikanavaisuuteen sekä muuhun käyttäjätukeen.

Pankki- ja vakuutuspalvelut

- Tyytyväisyys palveluntarjoajien palveluiden (fyysiset palvelupisteet, verkkopalvelu, puhelinpalvelu, itsepalveluautomaatit) esteettömyyteen ja palvelujen ohjeistuksen ymmärrettävyyteen ja monikielisyyteen (ml. viralliset kielet), hintoihin ja asiakastuen monikanavaisuuteen sekä muuhun käyttäjätukeen.

Julkinen liikenne

- Tyytyväisyys VR:n ja paikallisen joukkoliikenteen sähköisten palveluiden, puhelinpalveluiden ja itsepalveluautomaattien esteettömyyteen ja palvelujen ohjeistuksen ymmärrettävyyteen ja sekä muuhun monikanavaisuuteen viestintään (esim. tiedotus poikkeustilanteissa).

Laitteet ja apuvälineet

- Tyytyväisyys eri palveluiden käyttöä mahdollistavien kommunikaation apuvälineiden saatavuuteen, laatuun ja hintaan sekä välineisiin liittyvän ohjeistukseen ja käyttökoulutukseen ja asiakastuen ja muun käyttäjätuen saatavuuteen.
 - Esimerkkejä: ruudunlukuohjelmat, pistenäyttö ja Windows-käyttöjärjestelmään perustuva suurennuslasi ja kuulolaitteet sekä videoetätulkkauksen edellyttämät välineet.
- Tyytyväisyys kaikkien tarpeisiin / erilaisiin tarpeisiin soveltuviin päätelaitteisiin (saatavuus, laatu, hinta, ohjeistus, asiakastuki, muu käyttäjätuki)

Kyselyn jakelu voisi tapahtua eri järjestöjen ja kohderyhmiä tavoittavien medioiden avulla. Kyselyn rakenteen on oltava modulaarinen, jotta eri vastaajaryhmät vastaavat vain itselleen relevantteihin kysymyksiin. Jos barometrin sijaan hyödynnettäisiin käyttäjäpaneelia, niin tieto paneelista voitaisiin jakaa järjestöjen ja eri kohderyhmiä tavoittavien medioiden kautta. Paneelin sisällöt räätälöitäisiin mukaan tulevien edustajien perusteella. Käyttäjäbarometri tai -paneeli toteutettaisiin kahden vuoden välein.

Mittarina yllä esitetty voitaisiin pukea muotoon: ”melko tyytyväisten prosentuaalinen osuus” tai sitten eri osa-alueet (televisio ja radio, telematiikka,...) raportoitaisiin erikseen muodossa ”televisio ja radio: melko tyytyväisten prosentuaalinen osuus”.

Sidosryhmien (järjestöt ja palvelun järjestäjät) näkemyksiä tietoyhteiskunnan esteettömyydestä ja kehityksestä seurattaisiin niin ikään kyselyn avulla.

Esteettömyyden osa-alue	Mittari	Perustelut	Tietolähde	Erityishuomiot
Saavutettavuus, saatavuus, käytettävyys ja ymmärrettävyys	Sidosryhmien (palveluiden tarjoajat ja järjestöt) arvio tietoyhteiskunnan esteettömyydestä (palveluiden arviointi, kokonaisuuden arviointi)	Intressiryhmien näkemykset täydentävät käyttäjien arvioita	Sidosryhmäkysely tietoyhteiskunnan esteettömyydestä (Kyselyä ei ole olemassa; suositellaan toteutettavaksi.)	Toteutus ministeriöiden välisenä yhteistyönä

Tällä kyselyllä tuotetaan järjestöjen ja palvelun tarjoajien arvio tietoyhteiskunnan esteettömyyden nykytilasta ja siitä, miltä osin on edetty ja mitkä ovat suurimmat esteet. Lisäksi vastaajia pyydetään esittämään näkemyksiä siitä, mitä toimenpiteitä seuraavaksi tarvitaan. Tämä kysely käytännössä täydentää palvelujen käyttäjien antamia arvioita. Kyselyn sisällöt vastaisivat käyttäjäkyselyn sisältöjä. Tässä yhteydessä kerättäisiin myös sidosryhmiltä niitä tietoja, mitä muut esitetyt mittarit edellyttävät.

Sidosryhmäkysely osoitetaan tunnistetuille järjestöille sekä julkisille että yksityisille palveluntarjoajille. Arvio toteutetaan kahden vuoden välein. Kuten käyttäjäkyselyn on myös tämän kyselyn oltava modulaarinen, jotta eri toimijat voivat vastata vain itselleen relevantteihin osioihin.

Mittarina yllä esitetty kysely voitaisiin pukea muotoon: ”kehitykseen melko tyytyväisten %-osuus” tai sitten kyselyn eri osa-alueet voitaisiin raportoida erikseen muodossa ”televisio ja radio: kehitykseen melko tyytyväisten %-osuus”.

Samassa kyselyssä tiedusteltaisiin sidosryhmien kokemusta mahdollisuuksista osallistua ja vaikuttaa tietoyhteiskunnan esteettömyyden kehitykseen. Osallistumisen ja vaikuttamisen nykytilan arvioinnin lisäksi pyydetään tunnistamaan osallistumisen ja vaikuttamisen vaikeuksia sekä toimenpiteitä niiden parantamiseksi.

Tämän osalta mittari voisi niin ikään olla yhteenveto kaikista vastauksista muotoa ”osallistumiseen ja vaikuttamiseen melko tyytyväisten %-osuus”.

Esteettömyyden osa-alue	Mittari	Perustelut	Tietolähde	Erityis- huomiot
Tietoyhteiskunnan kehittämiseen osallistuminen	Sidosryhmien (palveluiden tarjoajat ja järjestöt) arvio	Sidosryhmien kokemusta osallisuudesta ja vaikutuksesta tulee seurata	Sidosryhmäkysely tietoyhteiskunnan esteettömyydestä (Kyselyä ei ole olemassa; suositellaan toteutettavaksi.)	Toteutus ministeriöiden välisenä yhteistyönä

3.5 Mahdollistavat tekijät

Alla esitetään vielä joukko olemassa olevia tietoyhteiskunnan kehitystä laajemmin kuvaavia mittareita, jotka tulisi ottaa mukaan myös tietoyhteiskunnan esteettömyyden seurantaan, sillä alla esitetyillä on erityinen mahdollistava merkitys useiden eri palveluiden käytön näkökulmasta.

Laajakaistaliittymä on monen palvelun saatavuuden kannalta välttämätön. Kotitalouksiin laajakaistaliittymien määrän kehitystä seurataan Viestintäviraston toimesta.

Esteettömyyden osa-alue	Mittari	Perustelut	Tietolähde	Erityishuomiot
Palveluiden ja informaation saavutettavuus ja saataavuus	Kotitalousasiakkaiden laajakaistaliittymien määrä	Laajakaista usean palvelun mahdollistaja	Viestintävirasto (toteutus vuosittain)	Tilastokeskuksen seurannan jaottelu ADLS tai DLS, langaton yhteys tietokoneesta 3G-puhelimen kautta, matkapuhelin 3G-liittymän kautta ja muu langaton yhteys. Mahdollista seurata myös tuloryhmittäin tai asumisen "kaupunkimaisuuden" mukaan

Laajakaistaliittymien määrän ohella laajakaistayhteyden nopeus on monen palvelun saatavuuden kannalta keskeinen. Kotitalouksien laajakaistaliittymien nopeuden kehitystä seurataan Viestintäviraston toimesta.

Esteettömyyden osa-alue	Mittari	Perustelut	Tietolähde	Erityishuomiot
Palveluiden ja informaation saavutettavuus ja saatavuus	%-osuus kaikista laajakaistaliittymistä yhteysnopeudeltaan 1 Mbit/s tai sitä nopeampia	Laajakaista usean palvelun mahdollistaja, yhden megan yleispalveluvelvoite	Viestintävirasto (toteutus vuosittain)	Viestintävirasto tilastoi useita eri yhteysnopeuksia

Liian kalliit laajakaistaliittymät saattavat aiheuttaa ongelmia palveluiden saatavuudelle. Kotitalouksien laajakaistaliittymien hinnan kehitystä seurataan Viestintäviraston toimesta.

Esteettömyyden osa-alue	Mittari	Perustelut	Tietolähde	Erityishuomiot
Palveluiden ja informaation saavutettavuus ja saatavuus	Yhteysnopeudeltaan 1 Mbit/s olevan kiinteän, langattoman ja mobiilin laajakaistaliittymän kuukausimaksu	Laajakaista usean palvelun mahdollistaja, yhden megan yleispalveluvelvoite	Viestintävirasto (toteutus vuosittain)	Viestintävirasto tilastoi useita eri yhteysnopeuksia

Ikäihmisten laajakaistaliittymien määrän kehitystä seurataan niin ikään Viestintäviraston toimesta. Tiedon keruu ei valitettavasti yllä yli 79 -vuotiaisiin, mikä on tämän mittariston näkökulmasta puute.

Esteettömyyden osa-alue	Mittari	Perustelut	Tietolähde	Erityishuomiot
Palveluiden käytettävyys	Laajakaistan levinneisyys yli 65 -vuotiaiden keskuudessa verrattuna koko väestöön	Laajakaista usean palvelun mahdollistaja	Viestintävirasto (toteutus vuosittain)	Tilastokeskus ei tilastoi yli 79 -vuotiaiden käyttöä. Nykyistä tilastointia tulisi kehittää siten, että vanhemmat ikäluokat tulisivat mukaan.

Erilaisten ongelmatilanteiden ratkaisussa asiakaspalvelun toimivuuden seuraaminen on keskeistä. Asiakaspalvelun keskimääräistä vastausaikaa seurataan Viestintäviraston toimesta sekä koskien laajakaistapalvelujen että matkaviestinpalvelujen tarjoajia.

Esteettömyyden osa-alue	Mittari	Perustelut	Tietolähde	Erityishuomiot
Palveluiden käytettävyys	Suurimpien laajakaistapalveluja tarjoavien teleyritysten keskimääräinen asiakaspalvelun vastausaika	Asiakaspalvelu toimivuus tärkeää	Viestintävirasto (toteutus vuosittain)	

Esteettömyyden osa-alue	Mittari	Perustelut	Tietolähde	Erityishuomiot
Palveluiden käytettävyys	Matkaviestinpalveluja tarjoavien teleyritysten keskimääräinen asiakaspalvelun vastausaika	Asiakaspalvelu toimivuus tärkeää	Viestintävirasto (toteutus vuosittain)	

4. LIITTEET

Liite 1. Työpajoihin osallistuneet ja puhelimitse haastatellut henkilöt

Ahtikari	Jukka	Logica
Artemjeff	Panu	Sisäasiainministeriö
Backman	Jouni	Tieto Public Industry
Dufva	Virpi	ADHD-liitto ry
Eränen	Saku	ENTER ry
Franck	Matti	VM
Haglund	Henry	Haglund Networks Ltd
Hakkarainen	Pirkko	A-klinikkasäätiö
Hartikainen	Kauko	Kuntaliitto
Heiskanen	Jari	Kuurojen Liitto ry
Hiltunen	Rainer	Vähemmistövaltuutetun toimisto
Juntunen	Reijo	Näkövammaisten Keskusliitto
Kauppinen	Tero	Finnet-liitto
Kemppainen	Erkki	Terveyden ja hyvinvoinnin laitos
Koivula	Risto	MTV Media
Kopylova	Polina	Suomen Venäjänkielisten Yhdistysten Liiton
Lauren	Sirpa	Kuuloliitto
Lehtinen	Kirsti	Opetusalan Seniorijärjestö OSJ
Malkki	Merja	FiCom ry
Mattila	Arto	Sampo Pankki
Mustonen	Lauri	DNA
Mäkinen	Aulis	Nurmijärven vanhusneuvosto
Mäkipää	Antti	Kuurojen liitto
Nikkanen	Veijo	Kehitysvammaisten Tukiliitto ry
Nordlund	Marika	Vanhustyön keskusliitto ry
Ohls	Gunilla	YLE
Partanen	Erkki	Eläkkeensaajien Keskusliitto
Partanen	Aleksandra	Liikenne- ja viestintäministeriö
Pesola	Kirsti	Vanhustyön keskusliitto ry
Sylberg	Juha	Näkövammaisten Keskusliitto
Utoslahti	Kirsi	A-klinikkasäätiö
Virtanen	Sami	Kuuloliitto
Älli	Sami	Kehitysvammaliitto